

合同登记编号:

Z	H	S	W	Z	X	-	2	0	2	6	-	0	0	8
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

## 技术服务合同书

项 目 名 称: 北京市信访办公室设备运维服务

委托人(甲方): 北京市信访办公室

受托人(乙方): 首都信息科技发展有限公司

签订地点: 北京市通州区

签订日期: 2026年3月30日

服务期限: 2026年4月10日至2027年4月9日

甲方：北京市信访办公室

地址：北京市通州区宏安街2号院

联系人：刘元鹏

联系电话：010-55572755

乙方：首都信息科技发展有限公司

地址：北京市海淀区知春路49号4层西部401房屋

联系人：路明

联系电话：010-88511155

甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，经过友好协商，就乙方为甲方北京市信访办公室设备运维服务项目提供运维技术服务相关事宜达成如下协议：

### 一、维护服务内容

本项目相关运行维护服务如下：

#### 1. 保障应用系统正常运行

通过对基础软硬件开展日常运维工作，为北京市信访办公室应用系统的稳定运行提供支持，保障应用系统运行稳定，确保业务办公正常运行。

#### 2. 减少系统问题出现

提前发现故障隐患，找到问题、解决问题隐患。

#### 3. 实时快速处理问题

对基础软件问题进行实时处理，对重大事故进行及时汇报，并提交相关的故障报告。对于不能及时解决的问题，调配各类资源全力保障故

障处理。

#### 4. 保障数据的安全

制定完备的数据备份策略及相关备份管理制度，对备份介质进行专人保管，对重要数据进行定期的备份。定期对存储、备份的数据进行可靠性检测，制定完备的数据恢复操作规范，一旦出现数据故障，以最快速度进行数据恢复，为业务系统的容灾备灾提供可靠保障。

#### 5. 驻场服务

提供一名的驻场服务人员，负责所有硬件、软件系统的日常和定期巡检、维护和优化；负责对软件系统的使用进行培训、日常使用咨询和问题支持；负责硬件、软件系统的故障处置，进行硬件故障进行维修及更换；负责进行硬件及软件系统的安装、配置和升级；负责对根据业务数据备份策略进行数据备份；负责进行各系统资产、配置及文档管理；负责甲方交办的其它工作。

## 二、服务履行地点

本合同项下的委托项目服务履行地点为 北京市信访办公室。

## 三、服务期限

乙方提供本合同项下的服务期限为壹年，自 2026 年 4 月 10 日起至 2027 年 4 月 9 日止。

## 四、服务价款及支付方式

1. 本项目合同服务价款总金额为 人民币壹佰叁拾玖万元整（小写：1,390,000.00 元）。该金额包含乙方因履行本合同可能产生的全部费用，除此之外，甲方无需再向乙方支付任何费用。

2. 本合同生效后，乙方立即按照约定执行维护工作。服务价款支付方式如下：

合同签订且财政资金到位并获批支付后 15 个工作日内，甲方向乙方支付本合同 40% 合同款，即人民币 伍拾伍万陆仟元整（小写：556,000.00 元）；2026 年 9 月 30 日之前，甲方向乙方支付本合同 20% 合同款，即人民币 贰拾柒万捌仟元整（小写：278,000.00 元）；2026 年 12 月 31 日之前，甲方向乙方支付本合同 15% 合同款，即人民币 贰拾万捌仟伍佰元整（小写：208,500.00 元）；待 2027 年度财政资金拨付到位且获批支付后，甲方向乙方支付本合同剩余 25% 合同款，即人民币 叁拾肆万柒仟伍佰元整（小写：347,500.00 元）。

3. 甲方付款前，乙方需向甲方交付与所付款项等额的国家法定增值税普通发票。乙方迟延提供发票的，甲方有权延迟付款且无需承担责任。

4. 上述服务价款的支付以北京市财政局实际资金拨付情况为准。乙方承诺如因市财政资金未及时到位，保证不影响本合同执行，且不追究甲方任何责任。

## 五、双方权利义务

### （一）甲方责任

1. 负责本合同约定服务内容事项的组织、协调、管理工作，提出业务需求并对需求进行确认。

2. 甲方对乙方的工作予以及时的指导，对乙方提供的运维服务进行质量监督，如乙方提供的服务未达到甲方要求时，乙方应按甲方要求在合理期限内进行整改，直至符合甲方要求。乙方自行承担整改时发生的费用。

3. 确认知晓本项目涉及系统的信息安全服务工作由乙方依法审查、符合相关资质的第三方信息安全服务商提供。

4. 如项目验收不合格的，甲方有权根据实际情况扣除合同中的部分款项，乙方对此不持异议。

## (二) 乙方责任

1. 按运维项目服务方案的要求，负责实施和完成各项服务，保证本合同约定的全部甲方设备、硬件、软件系统正常高效使用；

2. 在服务期内，向甲方提供每周 7 天 × 24 小时电话热线支持和传真服务。在现场支持服务中，乙方应保证在【30】分钟内响应请求，【2】小时内排除故障并恢复服务。

3. 在服务期限内，如因乙方原因造成本合同约定的系统出现故障的，乙方应立即进行无偿修复并进行系统性排查整改，以排除故障。因上述原因致使甲方或第三方遭受损失的，乙方应予以赔偿。如乙方不能在甲方指定时间内修复的，乙方应延长相应的服务期限。

4. 本合同约定的系统在合理使用期限内因不可归责于甲方的原因造成损害或工作障碍的，乙方应承担损害赔偿责任。

5. 尽职履行对第三方信息安全服务商的审查义务，确保第三方信息安全服务商具备提供相应服务的资质，如因未尽到审查义务而导致本合同约定的服务内容存在缺陷和造成的损失由乙方负责。

6. 乙方应切实加强现场管理，对现场维护作业人员进行安全教育和安全交底，保证遵守甲方的相关管理规定，现场维护作业人员以及甲方、其他第三方的人身和财产损失由乙方全权负责。

7. 乙方工作人员为履行合同而支出的费用（包括但不限于交通、食宿、医疗等）由乙方负担。

8. 为了保证乙方处理需求的质量和安安全，乙方必须建立完备的工作日志，应对每项服务事项填写具体清晰的日志记载。

9. 乙方应根据甲方要求对系统和数据进行定期备份，备份数据应按照国家相关行业安全规定留存。

10. 乙方应按照甲方要求的时间提交相关的工作总结、报告等。

11. 乙方人员在项目执行期间应保持相对稳定，以保证项目的顺利实施。乙方人员的变更需提前一个月向甲方提出书面申请，并保证接替人员能够胜任此项运维工作，经甲方同意后方可变更，变更时做好该项目的技术及文档交接。

## 六、版权及其他知识产权

甲方拥有本合同约定的全部设备和系统的知识产权，未经甲方允许，乙方不得对甲方设备或系统内的数据和内容进行拷贝、复制、泄露、销售给第三方使用，也不得为本合同履行以外的目的自行使用，否则甲方将追究乙方知识产权侵权责任并要求乙方支付合同总金额 5% 的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权继续追偿。

## 七、保密条款

### 1. 保密信息

本合同保密信息特指乙方因履行本合同而知悉的甲方的行政文件、会议纪要、内部信息、内部规范性文件、规章制度以及其他任何甲方尚未对外公开的信息或资料。

### 2. 保密期限

自本合同生效之日起至相关保密信息公开为止。本合同项下的保密义务不因本合同的终止、解除而终止。

### 3. 披露和使用保密信息的限制

乙方应将保密信息的使用限制在乙方及乙方相关工作人员范围内，乙方只可将保密信息用于本合同之目的。乙方须确保其工作人员知悉且

同意本条款的内容并确保受其约束。乙方同意，除非按法律法规规定、司法机关或有关监管机构的要求披露外，未经甲方事先书面同意，乙方及乙方工作人员不得向任何第三方披露、转让、复制保密信息或以其他方式谋取任何利益，也不以任何形式为本合同目的以外的目的使用保密信息。乙方同意采取相应的安全措施以遵守和履行上述条款所规定的义务。经甲方要求，甲方可以检查乙方所采取的安全措施是否符合上述规定的义务。

#### 4. 违约责任

乙方或乙方工作人员违反保密义务的，乙方需按照本合同总金额的10%承担违约责任，并赔偿由此给甲方造成的损失。

#### 5. 保密信息的返还或销毁

本合同解除或终止时，如甲方要求乙方返还或销毁任何依本合同而提供的保密信息及其复印件，乙方应在甲方要求的时间内返还或销毁。

### 八、违约责任

1. 乙方应严格遵守提供服务的时限，如未能在甲方要求的时间内提供相应服务，每延期一日扣除合同总金额的 5% 作为违约金，超过十日仍未能提供服务的，乙方应向甲方支付合同总金额的 5% 作为违约金，同时甲方保留解除本合同的权利，甲方选择解除合同的，乙方还应退还甲方已支付的费用。

2. 乙方未能按照约定提供维护服务内容或完成服务内容有缺陷，并给甲方造成损失的，视为乙方违约，乙方应按照本合同总金额的 20% 向甲方支付违约金，如违约金不足以弥补损失的，甲方有权继续追偿，同时甲方保留解除本合同的权利，甲方选择解除合同的，乙方还应退还甲方已支付的费用。

3. 非因甲方原因导致本合同不能履行的，乙方需退还甲方已支付的全部费用（如有），并赔偿由此给甲方造成的损失。

4. 乙方或乙方工作人员因履行本合同侵犯任何第三方合法权益的，均与甲方无关，如因此导致甲方损失的，乙方需予以赔偿。

5. 除前述约定外，乙方未能按照本合同以及附件的约定提供其他相应服务的，视为乙方违约，乙方未能在甲方指定的时间内整改的，乙方需按照本合同总金额的 20% 向甲方支付违约金，如违约金不足以弥补损失的，乙方需继续赔偿，同时甲方保留解除本合同的权利，甲方解除合同的，乙方需退还已收取的全部费用。

6. 本合同所称损失包括但不限于直接损失、间接损失以及因此而支出的律师费、诉讼费、公告费、差旅费等其他合理费用。

## 九、争议的解决

甲乙双方应严格执行本合同的所有约定，在合同执行过程中发生争议的，双方应本着友好合作的原则协商解决，如协商不成，任何一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

## 十、不可抗力

1、本条所称不可抗力是指无法预见、无法避免、无法克服的致使本合同全部或部分义务不能履行或不能如期履行的客观情况，包括但不限于自然灾害如水灾、台风、地震等，以及社会事件如战争、动乱、罢工、政府行为或法律规定等；

2、本合同项下任何一方对于因不可抗力致使本合同不能履行或不能全部履行而给对方造成的任何损失不承担赔偿责任；

3、如果发生不可抗力事件，则受影响的一方应采取积极有效的措施

以减少因本合同不能履行或不能全部履行而给对方造成的损失，应在不可抗力事件发生后及时通知对方，并在 7 个工作日内出具官方证明文件；

4、因不可抗力影响因素消失以后，双方应协商是否继续履行本合同，如不可抗力因素致本合同已无法履行，双方应终止本合同。

## 十一、通知

1、任何根据本合同要求发出的通知或者其他通讯（包括但不限于司法机关、政府部门、有权机构的通知、函件以及沟通文件）应以中文书写，并经专人或邮寄送达至本合同记载的地址。

2、任何一方的通讯地址或联系方式如发生变动，应立即书面通知其他方，因未及时通知而造成的损失由通讯地址或联系方式变动方自行承担。

3、本合同记载的地址的适用范围包括非诉阶段和争议进入仲裁、民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序；因一方提供或者确认的送达地址不准确、送达地址变更后未及时依程序告知对方和法院、一方或指定的接收人拒绝签收等原因，导致法律文书未能被实际接收的，邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日；直接送达的，送达人当场在送达回证上记明情况之日视为送达之日。



## 十二、合同生效及其他

1. 本合同自甲乙双方授权代表签字并盖章之日起生效，至双方履行完毕本合同项下的义务后终止。

2. 本合同正本壹式陆份，甲乙双方各执叁份。具有同等法律效力。

3. 合同之未尽事宜，双方本着相互信任和谅解的原则，友好协商解决并签订补充协议。

(本页为合同签署页)

委托人 (甲方)	单位名称	北京市信访办公室			 单位公章 2024年3月30日
	授权代表	于文浩			
	地 址	北京市通州区 宏安街2号院	邮政 编码	101100	
	电 话	010-55572765	传真	010- 55572748	
受托人 (乙方)	单位名称	首都信息科技发展有限公司			 单位公章 2024年3月30日
	授权代表	崔志鹏			
	地 址	北京市海淀区 知春路49号4层 西部401房屋	邮政 编码	100080	
	电 话	010-88511155	传真	010- 62690609	
	开户银行	中国银行北京分行			
	帐 号	331156006031			

附件 1:

## 市信访办运维项目服务方案

## 1. 运行维护工作范围

## 1.1 软硬件维保目录

软件目录							
序号	种类	名称		品牌及型号	数量		
1	基础软件	客户端操作系统（含笔记本）		统信UOS	151		
2		办公软件-WPS-Office		金山麒麟WPS办公软件	107		
3				WPS Office 2019 for Linux 专业版 办公软件	151		
4				版式软件		数科OFD版式软件	107
5		数科OFD文档 处理软件	151				
6		数据备份	数据备份与恢复系统		爱数数据备份与恢复系统	1	
7			数据备份与恢复系统		爱数数据备份与恢复系统	1	
8		服务器端操作系统		统信UOS	36		
9		数据库		金仓安全数据库管理系统	5		
10				金仓安全数据库管理系统	13		
11				金仓安全数据库管理系统	2		
12		数据库同步软件		人大金仓	3		
13		中间件		东方通应用服务器软件	3		
14				东方通应用服务器软件	19		
15				东方通应用服务器软件	2		
16		Python数据挖掘建模平台		Python数据挖掘建模平台	1		
17		安全软件	杀毒软件客户端		奇安信网神防病毒系统网络客户端	105	
18					奇安信网神防病毒系统单机客户端	2	
19					奇安信网神防病毒系统网络客户端	151	
20			安全产品 (软)	杀毒软件控制中心		奇安信网神防病毒系统管理端软件	1
21				杀毒软件客户端		奇安信网神防病毒系统网络客户端	15

22		杀毒软件控制中心	奇安信网神防病毒系统管理端软件	2
23		杀毒软件客户端	奇安信网神防病毒系统网络客户端	35
24		杀毒软件客户端	奇安信网神防病毒系统网络客户端	1
25		服务器审计系统管理端	鼎普服务器审计系统	1
26		服务器审计系统客户端	鼎普服务器审计系统	17
27		报表工具软件	鑫望	1
28			鑫望	1

硬件目录						
序号	种类	名称		品牌及型号	数量	
1	服务器、存储和网络设备运维费	实体服务器	实体服务器	同方超强	9	
2			数据备份实体服务器	同方超强	1	
3			业务服务器	同方超强	2	
4		服务器配套设备	负载均衡设备		迪普	2
5			HBA卡		同方	18
6		网络及存储设备	光纤交换机		浪潮	2
7			接入交换机		浪潮	2
8			磁盘阵列		浪潮	1
9	安全设备运维	安全产品（硬）	防火墙	网神	1	
10			防火墙	网神	2	
11			数据库审计设备	网神	1	
12			安全隔离产品	网神	1	
13			入侵检测设备	网神	1	
14			入侵防御设备	网神	2	
15			日志审计设备	网神	1	
16			堡垒机	网神	1	
17			堡垒机	网神	1	
18			实体服务器	同方超强	1	
19			WAF	天融信	2	
20			安全审计产品	绿盟主机审计系统	1	
21			密码产品（硬）	密码机	三未信安	i
22				密码机	三未信安	1
23	音视频系统	语音识别全向麦		壹秘	12	
24	其他	客户端台式机		同方超翔	151	
25		打印机		奔图	19	
26				奔图	19	
27				联通	4	
28		扫描仪		立思辰	30	

29		二代身份证阅读器		华视	6
30		2019年采购	台式机	天玥	1
31	天玥			1	
32	天玥			1	
33	天玥			1	
34				笔记本	天玥

## 1.2 桌面运维

桌面运维服务				
序号	服务大项	服务名称	服务内容要求	
			服务项	服务内容
1	终端运维	设备管理	设备普查	每月对设备台账进行普查，检查使用人是否变更
2			设备台账	根据设备普查结果，形成最新的设备台账信息提供设备台账月报
3		日常运维	终端位置调换	终端位置调换，重新安装终端及电源、网络调试。
4			操作系统运维	操作系统卡顿问题，死机问题、白屏问题的响应、分析和解决
5			应用软件运维	操作系统自带的应用软件和采购的应用软件出现的各种问题的响应、分析和解决。如软件闪退、卡顿、浏览器无插件等问题
6			打印机驱动运维	链接打印机出现的无反应、多打印和少打印的问题，需要重新安装打印机驱动等工作
7		定期维护	防病毒软件升级	防病毒软件新版本下载、安装、配置和链接服务端测试
8			病毒库更新	防病毒软件病毒库新版本下载，通过服务端推送到终端，配置终端病毒库版本更新和生效

9			病毒查杀	通过防病毒软件服务端设置定期查杀策略，查看查杀任务，任务没有完成，手动干预完成定期病毒查杀
10			操作系统升级	操作系统新版本的授权许可认证和导入，新版本安装包下载、安装和配置，自动升级失败时，手动干预完成
11			应用软件升级	应用商店里面自行下载安装的软件自动升级失败时，需要人工手动干预完成升级，采购安装的wps，数科、浏览器等软件的新版本及插件的下载和安装
12	外设及安全运维	打印机运维	打印机更换耗材	打印机更换墨盒、定影和转印等耗材及配件
13			打印机维修支持	打印机厂家进行维修时，提供维修支持服务
14			打印机发放回收	根据需要对打印机进行发放、连接和回收工作
15	安全	安全检查	终端维修支持	终端厂家进行维修时，提供维修支持服务
16			终端安全检查	对终端、网络、系统等进行安全检查
17			终端策略变更	终端需要开通访问策略时，提供支持

服务器运维服务			
序号	服务大项	服务名称	服务内范围
1	服务器、交换机、磁盘阵列设备、防火墙、负载均衡设备、数据库审计设备、安全隔离产品、入侵检测设备、入侵防御设备、日志审计设备、堡垒机、安全审计产品、密码机运维	日常运维服务	每日巡检
2			重保服务
3		硬件故障处理	硬件故障分析和定位
4			硬件故障排除
5			硬件故障报告
6		服务器	操作系统升级
7		负载均衡	配置修改/负载切换
8		磁盘阵列	配置调整/优化

9		漏洞扫描	特征库更新
10			定期全网扫描服务
11	数据库运维	日常运维服务	每日巡检
12			重保服务
13		数据库故障处理	数据库故障分析和定位
14			数据库故障排除
15			数据库故障报告
16		系统调优	系统调优
17		数据库配置文件和结构化数据文件备份/恢复	数据备份
18			可行性测试
19			数据恢复
20		数据库配置管理	数据库配置管理
21	中间件运维	日常运维服务	每日巡检
22			重保服务
23		中间件故障处理	中间件故障分析和定位
24			中间件故障排除
25			中间件故障报告
26		系统调优	系统调优
27		中间件配置管理	中间件配置管理
28	防病毒系统、服务器审计系统、数据备份与恢复系统、报表工具软件	日常运维服务	每日巡检
29			重保服务
30		安全软件故障处理	安全软件故障分析和定位
31			安全软件故障排除
32			安全软件故障报告
33		病毒软件服务	病毒软件升级服务
34			病毒库更新服务
35		安全软件配置管理	安全软件配置管理

## 附件2: 北京市信访办公室安全保密协议

甲方: 北京市信访办公室

乙方: 首都信息科技发展有限公司

甲方与乙方于 2026年 3月 30日就 北京市信访办公室设备运维服务项目达成协议并签署了《北京市信访办公室安全保密协议》。乙方承诺对在该项目中获悉的甲方的秘密信息承担如下保密义务:

### 一、保密内容

1. 甲方计算机信息系统中的数据和信息;
2. 甲方的内部业务内容;
3. 甲方提供的所有书面资料。

### 二、保密义务

1. 乙方承诺对在该项目过程中接触到的涉及甲方的秘密信息的资料、文件、数据等承担保密义务。

2. 乙方承诺只在该项目需要时使用上述秘密信息。

3. 乙方承诺在该项目过程中不去刺探或者以其他不正当手段获取甲方的秘密信息。

4. 乙方承诺不将甲方的秘密信息泄漏、告知、公布、发布、出版、传授、转让给任何第三方或以其他任何方式予以披露。

乙方承诺在没有获得甲方事先书面同意之前,不得在任何时候以任何形式为本项目以外的目的使用秘密信息。

5. 乙方因该项目需要所持有或保管的一切记录着上述秘密信息的文件、资料、报告、信件、传真、磁带、磁盘以及其他任何形式的载体,须在甲方要求下的任何时候予以交还,而乙方不得留有这些文件的任何复制文件。

6. 乙方如发现上述秘密信息被泄露或者自己过失泄露,应当采取有效措施防止秘密信息进一步扩散,并及时告知甲方。

7. 乙方保证，项目完成后仍对其在该项目期间接触、知悉的属于甲方的秘密信息承担如同项目期间一样的保密义务。

8. 乙方保证，离职之后仍对其在该项目期间接触、知悉的属于甲方的秘密信息承担如同任职期间一样的保密义务，而无论乙方因何种原因离职。

### 三、保密期限

甲、乙双方确认，双方的保密义务从本协议签署之日起生效。保密义务不受本合同终止或届满之影响。但如果第一条所列保密信息非因承担保密义务的一方而被公开，另一方将不再承担保密义务。

### 四、违约责任

乙方如违反本协议规定的保密义务，给甲方造成了损失，甲方有权向乙方追偿，并保留追究乙方其他责任的权利。

### 五、争议的解决

因本保密协议产生的任何纠纷应向甲方所在地人民法院提起诉讼。

### 六、其他

乙方确认，在签署本协议前已仔细审阅过协议的内容，并完全了解协议各条款的法律含义。

本协议自双方签字盖章之日起生效。本协议一式六份，甲乙双方各执三份，具有同等法律效力。

甲方：北京市信访办公室

日期：2026年3月30日



乙方：首都信息科技发展有限公司

日期：2026年3月30日

